

第3章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション

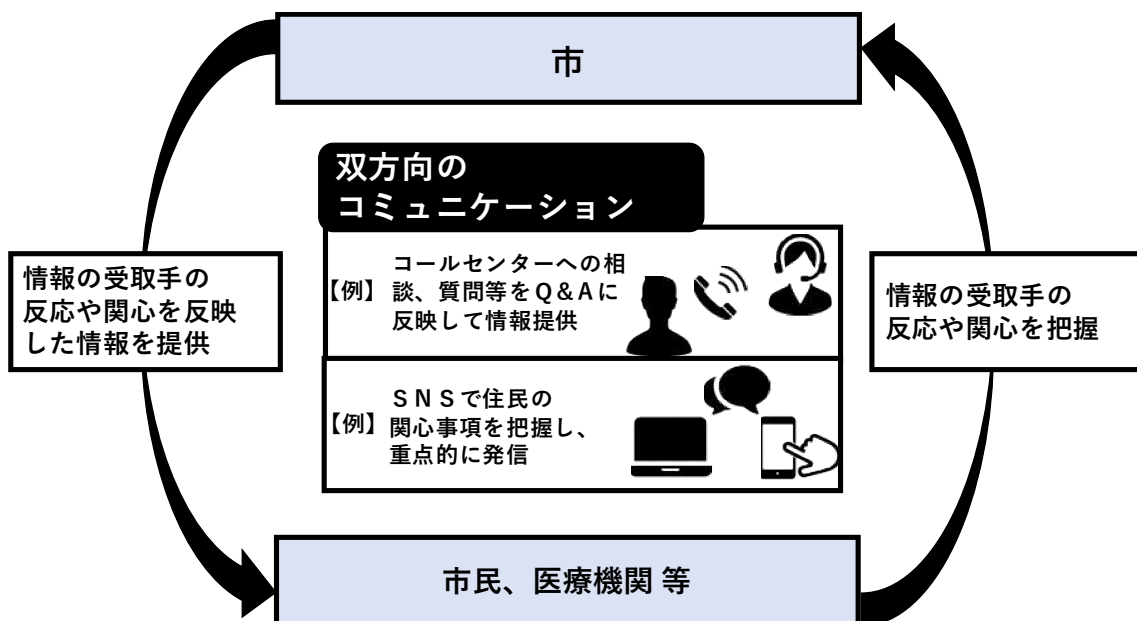
目的

感染症危機においては、様々な情報が錯綜(さくそう)しやすく、不安とともに、偏見・差別等が発生したり、偽・誤情報が流布したりするおそれがある。こうした中で、市は、住民にとって最も身近な行政主体として、表現の自由に十分配慮しつつ、各種対策を効果的に行う必要があり、その時点で把握している科学的根拠等に基づいた正確な情報を迅速に提供することが重要である。また、可能な限り双方向のコミュニケーションを行い、住民等、医療機関、事業者等とのリスク情報とその見方の共有等を通じて、住民等が適切に判断・行動できるようにする。

このため、市は、平時から、住民等の感染症に対する意識を把握し、感染症危機に対する理解を深めるとともに、想定される事態に備え、リスクコミュニケーションの在り方を整理し、体制整備や取組を進める必要がある。

また、市は、有事には、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することや、感染者等に対する偏見・差別等は許されず、感染症対策の妨げにもなること等について情報提供・共有するとともに、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえ、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、住民等の不安の解消等に努める必要がある。

【図7 双方向のコミュニケーション】



第1節 準備期

1-1. 新型インフルエンザ等の発生前における住民等への情報提供・共有

1-1-1. 感染症に関する情報提供・共有【保健福祉部、政策企画部、産業観光部、教育部】

- ① 市は、平時から国及び県と連携して、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策（換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等）、感染症の発生状況等の情報、新型インフルエンザ等に関する情報や発生時にとるべき行動等その対策等について、住民等の理解を深めるため、マスメディアを含む各種媒体により、可能な限り多言語で、継

続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・共有を行う。⁴³なお、情報提供・共有の際には、より多くの住民等に効果的に情報を届けることができるよう、SNS等を始めとした新たな情報伝達媒体も活用するなど、柔軟に対応する。これらの取組等を通じ、市による情報提供・共有が有用な情報源として、住民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。その際、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することについて啓発する。

- ② 市は、地域の特産品やランドマーク、なじみのあるキャラクターなどをメッセージや情報提供・共有の方法に取り込むことで、分かりやすく行動変容につながりやすい情報提供・共有を行う工夫を検討する。
- ③ 保育施設や学校、職場等は集団感染が発生する等、地域における感染拡大の起点となりやすいことや、高齢者施設等は重症化リスクが高いと考えられる者の集団感染が発生するおそれがあることから、市の保健衛生部局や福祉部局、教育委員会等は県と連携して、感染症や公衆衛生対策について丁寧に情報提供・共有を行う。
また、学校教育の現場を始め、子どもに対しても分かりやすい情報提供・共有を行う。

1-1-2. 偏見・差別等に関する啓発【保健福祉部、政策企画部】

市は、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について啓発する。⁴⁴

1-1-3. 偽・誤情報に関する啓発【保健福祉部、政策企画部】

市は、感染症危機において、偽・誤情報の流布、さらにSNS等によって増幅されるインフォデミック⁴⁵の問題が生じ得ることから、AI(人工知能)技術の進展・普及状況等も踏まえつつ、住民等のメディアや情報に関するリテラシーの向上が図られるように、各種媒体を活用した偽・誤情報に関する啓発を行う。

科学的知見等に基づいた情報を繰り返し提供・共有する等、住民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。

1-2. 新型インフルエンザ等の発生時における情報提供・共有体制の整備等

市は、情報提供・共有の体制整備等として、以下の取組を行う。

1-2-1. 迅速かつ一体的な情報提供・共有の体制整備【保健福祉部、政策企画部、市民部】

- ① 市は、新型インフルエンザ等の発生状況に応じて住民等へ情報提供・共有する内容について整理する。また、住民等が必要な情報を入手できるよう、高齢者、子ども、日本語能力が十分でない外国人、視覚や聴覚等が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、関係部局と連携して情報提供・共有する媒体や方法について整理する。
- ② 市は、平時から、県と連携し、市内在住外国人等のコミュニティー等の把握に努めるとともに、効果的な情報提供・共有の媒体や方法を検討する。

⁴³ 特措法第13条第1項

⁴⁴ 特措法第13条第2項

⁴⁵ 信頼性の高い情報とそうではない情報が入り混じって不安や恐怖とともに急激に拡散され、社会に混乱をもたらす状況。

- ③ 市として一体的かつ整合的ないわゆるワンボイス⁴⁶での情報提供・共有を行うことができるよう、必要な体制を整備するとともに、関係部局間で情報提供・共有の方法等を整理する。
- ④ 市は、新型インフルエンザ等の発生時に、住民等に対し、情報提供・共有を円滑に行うことができるよう、あらかじめ双方向の情報提供・共有の在り方を整理する。
- ⑤ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。
- ⑥ 市は、国及び県の取組に関する留意事項等を参考とするほか、他の地方公共団体等の対応も参考にしつつ、地域の実情を踏まえた情報提供・共有の体制を整備する。
- ⑦ 市は、新型インフルエンザ等が発生した際、県が実施する新型インフルエンザ等の患者等に対する健康観察及び外出自粛要請に協力等するため個人情報の提供に係る覚書等を締結し、県との連携体制を整備する。

1-2-2. 双方向のコミュニケーションの体制整備や取組の推進【保健福祉部、政策企画部】

- ① 市は、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づいたリスクコミュニケーションを適切に行うことができるよう、情報の受取手の反応や必要としている情報を把握し、更なる情報提供・共有に活かす方法等を整理し、必要な体制を整備する。
- ② 市は、新型インフルエンザ等発生時に、住民等からの相談に応じるため、国又は県から要請を受けて、コールセンター等を設置する準備を進める。
- ③ 市は、住民等が理解しやすい情報提供・共有を行うため、関係部局と連携してリスクコミュニケーションの手法の充実や改善に努める。

⁴⁶ ワンボイスの原則とは、スポークスパーソンを一人に限定することではなく、危機管理を担う多様な情報源からであっても一貫した情報提供・共有をすること。

第2節 初動期

2-1. 情報提供・共有について

2-1-1. 迅速かつ一体的な情報提供・共有【保健福祉部、政策企画部、産業観光部、教育部】

① 市は、住民等が情報を受け取る媒体やその受け止めが千差万別であることから、準備期にあらかじめ定めた方法等を踏まえ、利用可能なあらゆる情報媒体を整備・活用し、上記の情報について、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。

その際、市は、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策（換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等）、感染症の発生状況等の情報、新型インフルエンザ等に関する情報やとるべき行動等その対策等について、マスメディアやSNSの活用により、住民等に対して効果的に周知を行い、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することを含めて、行動変容に資する啓発を進めるとともに、冷静な対応を促すメッセージを発出するよう努める。

また、住民等が必要な情報を入手できるよう、高齢者、こども、日本語能力が十分でない外国人、視覚や聴覚等が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、理解しやすい内容や方法での情報提供・共有を行う。

② 市は、住民等の情報収集の利便性向上のため、新型インフルエンザ等に係る関係部局の情報等について、必要に応じて、集約の上、総覧できるウェブサイトを立ち上げる。

③ 市は、国及び県が発信する感染症の特徴や発生状況等の科学的知見等について、住民等に分かりやすく情報提供・共有を行う。

④ 市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、本格的にリスクコミュニケーションの体制を強化し、住民に対して必要な情報提供・共有、リスクコミュニケーションを行う。

⑤ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。

⑥ 市は、県が実施する、地域の医療提供体制や医療機関への受診方法、有症状者等からの相談に対応する相談センター等の周知・広報について協力する。

⑦ 市は、準備期に締結した県との覚書に基づき、必要に応じて、県に新型インフルエンザ等の患者等の個人情報の提供を求める。

2-1-2. 双方向のコミュニケーションの実施【保健福祉部、政策企画部】

① 市は、感染症対策を円滑に進めていく上で、関係者の理解や協力を得ることが重要であることから、県と連携し、一方向の情報提供だけでなく、SNSの動向やコールセンター等に寄せられた意見等の把握を通じて、情報の受取手の反応や関心を把握し、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づくリスクコミュニケーションを行うよう努める。

② 市は、国又は県からの要請を受けて、コールセンター等を設置する。コールセンター等に寄せられた質問事項等から、住民等の関心事項等を整理し、関係部局で共有を行うことで、情報提供・共有する内容に反映する。

③ 市は、必要に応じて、日本語能力が十分でない外国人に対応するため、ワンストップで総合相談対応を行う窓口の設置について検討する。

2-1-3. 偏見・差別等や偽・誤情報への対応【保健福祉部、政策企画部、産業観光部、教育部】

市は、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が

第2部 新型インフルエンザ等対策の各対策項目

第3章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（初動期）

受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について、その状況等を踏まえつつ、適切に情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する国、県、市、NPO等の各種相談窓口に関する情報を整理し、住民等に周知する。

また、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、住民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。

第3節 対応期

3-1. 情報提供・共有について

3-1-1. 迅速かつ一体的な情報提供・共有【保健福祉部、政策企画部、総務部、市民部】

- ① 市は、住民等が情報を受け取る媒体やその受け止めが千差万別であることから、初動期に引き続き、利用可能なあらゆる情報媒体を整備・活用し、上記の情報について、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。
- ② 市は、初動期に引き続き、住民等の情報収集の利便性向上のため、新型インフルエンザ等に係る関係部局の情報等について、必要に応じて、集約の上、総覧できるウェブサイトを運営する。
- ③ 市は、初動期に引き続き、国や県と連携して、住民等に対し、感染症の特徴や発生状況等の科学的知見等について、分かりやすく情報提供・共有を行う。
- ④ 市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、初動期に強化したリスクコミュニケーションの体制を継続し、住民に対して必要な情報提供・共有、リスクコミュニケーションを行う。
- ⑤ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。
- ⑥ 市は、県が実施する、地域の医療提供体制や、相談センター及び受診先となる発熱外来の一覧等を含む医療機関への受診方法等の周知・広報に協力する。
- ⑦ 市は、発熱外来の受診方法の変更(相談センターを通じて発熱外来の受診につなげる仕組みから、有症状者が発熱外来を直接受診する仕組みへの変更等)に関する住民等への周知・広報について、県と連携・協力して行う。
- ⑧ 市は、県との覚書に基づき、患者等に対する健康観察及び外出自粛要請等への協力又は人権侵害や風評被害の発生の防止等に必要があると認めるときは、県に患者等の個人情報の提供を求める。

3-1-2. 双方向のコミュニケーションの実施【保健福祉部、政策企画部】

- ① 市は、初動期に引き続き、一方向の情報提供だけでなく、SNSの動向やコールセンター等に寄せられた意見等の把握等を通じて、情報の受取手の反応や関心を把握し、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づくリスクコミュニケーションを行うよう努める。
- ② 市は、国又は県からの要請を受けて、コールセンター等を継続する。コールセンター等に寄せられた質問事項等から、住民や事業者等の関心事項等を整理し、関係部局で共有を行うことで、情報提供・共有する内容に反映する。
- ③ 市は、初動期に引き続き、必要に応じて、日本語能力が十分でない外国人に対応するため、ワンストップで総合相談対応を行う窓口を設置する。

3-1-3. 偏見・差別等や偽・誤情報への対応【保健福祉部、政策企画部、産業観光部、教育部】

市は、初動期に引き続き、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について、その状況等を踏まえつつ、適切に情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する国、県、市及びNPO等の各種相談窓口に関する情報を整理し、住民等に周知する。

また、その状況等を踏まえつつ、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、住民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。